

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial



“ANÁLISIS DE RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS EN LOS ÚLTIMOS 6 AÑOS.” Un estudio de revisión sistemática.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

José Willan Vásquez Cadenillas

Asesor:

Mg. Lupe Yovani, Gallardo Pastor

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por haberme dado
su apoyo incondicional para lograr mi sueño
terminar la carrera.

Vásquez Cadenillas Jose Willan

AGRADECIMIENTO

La vida está plagada de retos por eso
agradezco a dios y a mi familia por su
apoyo y ser guía durante mi preparación
académica.

Vásquez Cadenillas José Willan

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	22
DISCUSIÓN.....	34
CAPITULO IV. CONCLUSIONES.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Base de datos según los artículos que cumplieron los criterios de inclusión.....	15
TABLA 2. Artículos según su Enfoque de Investigación.....	28
TABLA 3. Artículos según el Diseño de la Investigación.....	39
TABLA 4. Artículos encontrados según el Tipo de Estudio de la Investigación.....	30
TABLA 5. Estudios realizados según el tipo de empresa.....	32
TABLA 6. Artículos según la relación de Gestión de la calidad y la competitividad....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resumen del proceso de selección de búsqueda.....	12
Figura 2: Resumen del proceso para selección teórica.....	14
Figura 3: Procedimiento de selección para la unidad de análisis.....	22
Figura 4: Numero de artículos publicados durante los últimos 6 años.....	23
Figura 5: Base de datos utilizados para la búsqueda de literatura científica.....	24
Figura 6: Distribución de artículos científicos según el País de procedencia y año.....	25
Figura 7: Total de artículos encontrados, según el País de Procedencia e Idioma.....	26
Figura 8: Tipos de investigación estudiada.....	27
Figura 9: Enfoques de la investigación.....	28
Figura 10: Diseño de la investigación.....	29
Figura 11: Tipo de estudio de la investigación.....	31
Figura 12: Estudios realizados según el tipo de empresa.....	32
Figura 13: Relación entre Gestión de la calidad y la competitividad.....	33

RESUMEN

La competencia se extiende al mercado mundial donde toda empresa independientemente de su tamaño, del servicio o producto que elaboren, o del mercado en que ofrezcan sus productos, está sujeta a una competencia internacional, donde la gestión de la calidad resalta como una opción estratégica que puede influir en la mejora competitiva. Ante esto nos planteamos como objeto de estudio determinar la relación de la gestión de la calidad en la competitividad de las empresas en los últimos 6 años.

En la metodología según la revisión sistemática en fuentes confiables como Alicia, Scielo, Redalyc y Repositorios de la UNI, UCV, UNMSM, UPN, ULADECH, UNPRG, UPSMP, UNFV, USIL, UNVM, UNALM y USAT se encontraron 100 artículos relacionados al tema en estudio de las cuales según los criterios de inclusión como son: las palabras claves, periodo de publicación de los últimos años 6 años (2014-2019) y de países latinoamericanos y mundial, con disponibilidad digital y en idioma español, se quedó solo con 40 artículos.

Llegando a la conclusión de que hay una relación positiva entre una empresa con un sistema de gestión de calidad que se traduciría en una competitividad debido al buen manejo de la gestión de la calidad.

PALABRAS CLAVES: Gestión de la Calidad, Competitividad de empresas.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alva Aguirre, J. R. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa atipana dex sac, san martín de porres*. obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/19869/alva_ajr.pdf?sequence=4&isallowed=y
- Arana, G. (2014). *Gestion de la calidad y competitividad de la empresa capv*. obtenido de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Arteta, O. A. (2018). *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de tingo marí*. obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4255>
- Bermudez, E. Y. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en lima*. obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/2668/1/2017_amez_gestion_de_la_certificacion_de_calidad.pdf
- Carmin Macazana, R. M. (2017). *Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios copemi s.a.c. sayán - huaura*. obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/14060/carmin_mrm.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Carmin Macazana, R. M. (2017). *Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios copemi s.a.c. sayán - huaura, 2017*. obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/12274/carmin_mrm.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Castellano, N. (2014). *Gestion de calidad y competitividad en las organizaciones*. *repositorio*. obtenido de http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1106
- Castillo. (2012). *Productividad y competitividad*. obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/18/productividad-y-competitividad-2/>

- Centurión, M. M. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José Balta del distrito de Chimbote, 2016*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2475>
- Condezo, K. M. (2018). *La gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6071>
- Delicio, F. (2014). La calidad como estrategia global para la competitividad de las empresas nacionales. *Repositorio*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/91/1/faces_n13_65-80.pdf
- Editorial. (2016). Gestión conjunta de la calidad en grupos empresariales de la economía social. Obtenido de <http://repositoriodigital.academica.mx/jspui/handle/987654321/246651>
- Espinoza Torres, I. A. (2014). *La buena implementación de un sistema de gestión de calidad garantiza minimizar errores y satisfacer las necesidades*. Obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/7052>
- García, F. B. (2014). *Calidad en el servicio como ventaja competitiva para las mipymes*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/21856/calidad%20en%20el%20servicio%20como%20ventaja%20competitiva%20para%20las%20mip.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- González, G. (2007). *Implementación del sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215016943005.pdf>
- Guillo, J. J. (2014). Calidad total fuente de ventaja competitiva. *Google académico*. Obtenido de google académico
- INACAL. (2017-2018). *Instituto nacional de calidad*. Obtenido de <https://www.inacal.gob.pe/>
- Jauregui, M. D. (2016). *Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la municipalidad provincial de Barranca*. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/9029/medrano_jmdla.pdf?sequence=1&isallowed=y

Jesus Pedro, r. s. (2016). *La implementación de calidad total y su relación con la competitividad en el fondo de vivienda policial –fovipol, en el distrito de rímac, año 2015.*

obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/18103/roman_sjp.pdf?sequence=1&isallowed=y

Leiva, G. h. (2019). *Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la universidad nacional del callao, 2018.* obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/27697/huaman_lg.pdf?sequence=1&isallowed=y

López, m. (2013). *Rendimiento académico: su relacion con la memoria de trabajo.* obtenido de

[file:///c:/users/jose/downloads/segun%20magdalena%20lopes%20\(1\).pdf](file:///c:/users/jose/downloads/segun%20magdalena%20lopes%20(1).pdf)

Lucas, F. f. (2018). *La calidad y su influencia en la competitividad en las empresas enlatadoras de atún de la ciudad de manta - ecuador.* obtenido de

ybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7927/soledispa_lf%20-%20resumen.pdf?sequence=1&isallowed=y

Mae, m. i. (2018). *La gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las pymes del cantón milagro.* obtenido de

<http://www.uasb.edu.ec/userfiles/385/file/la%20gestion%20de%20calidad%20y%20su%20influencia%20en%20la%20competitividad%20alcanzada.pdf>

Magaña, f. a. (2014). *Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza cd. juárez. google academico.* obtenido de <file:///c:/users/usuario/downloads/riaf-v7n1-2014-7.pdf>

Martha, c. t. (2018). *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de lima caso: galería capón center” 2013.* obtenido de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/maestro%20-%20martha%20contreras%20torvisco.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Medina, c. a. (2014). El sistema de gestión calidad como herramienta fundamental para lograr competitividad. *estudio de empresas en general*. obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13015/sgc%20como%20herramienta%20para%20la%20competitividad.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Meléndez, j. e. (2015). *Evaluación de la gestión de la calidad y propuesta de mejora para la empresa ultrafrío s.a.c.* ". obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/unalm/2034/e20-c3527-t.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Michaelene huerta dueña , alfonso sandoval godoy. (2018). sistemas de calidad como estrategia de ventaja competitiva en la agroindustria alimentaria. *scielo*. obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/asd/v15n1/1870-5472-asd-15-01-19-en.pdf>
- Newell. (2006). *la revisión sistematica y su relación con la práctica basada*. obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n4/es_23.pdf
- Olarte chávez, p. r. (2018). "*sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil*". obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/runf_6eacf6ff90ff11acdb7b15a2bc56ab83
- Ordóñez, j. h. (2017). *vg - año 2016*. obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/unheval/3411/pgpds%2000017%20m41.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Pinedo, m. r. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de juanjuí*. obtenido de http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1106
- Rafaela, m. m. (2015). *Gestión de la calidad total y su influencia en la competitividad de la corporación wilprint s.a.c, la victoria*. obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/17099>
- reed, l. y. (1996). *calidad significa producir bienes y/o servicios*. obtenido de <https://old.aecr.org/web/congresos/1997/cts/comun/a10/10-169.pdf>

- Rodriguez, f. y. (2015). *la gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil*. obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2758/1/rincon_rfy.pdf
- Rojas. (2007). *analisis de los sistemas-mundo*. obtenido de <https://es.slideshare.net/chamobarra/rojas-2007>
- Rojas romero, m. g. (2018). *gestión de calidad y servicio al cliente en la empresa café Perú, callao, 2018*". obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/25210/ruiz_eca.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Rubio, l. (1990). *el poder de la competitividad* . obtenido de http://www.cidac.org/esp/uploads/1/competitividad_final-agosto_2004.pdf
- Rubio, l. (2013). *el poder de la competitividad*. obtenido de [file:///c:/users/jose/downloads/segun%20rubi%20vans%20competitividad_final-agosto_2004%20\(1\).pdf](file:///c:/users/jose/downloads/segun%20rubi%20vans%20competitividad_final-agosto_2004%20(1).pdf)
- Rubio, l. (2013). *el poder de la competitividad*. obtenido de [file:///c:/users/jose/downloads/segun%20rubi%20vans%20competitividad_final-agosto_2004%20\(1\).pdf](file:///c:/users/jose/downloads/segun%20rubi%20vans%20competitividad_final-agosto_2004%20(1).pdf)
- Ruiz espinoza, c. a. (2018). *la calidad de la calidad de servicio y la competitividad de la empresa corazón de Jesús de San Diego S.A. – SMP – 2018*". obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/25210/ruiz_eca.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Saavedra garcia maria luisa camarena adame maria elena tapia sanchez blanca. (2017). *calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Mexico*. *redalyc*. obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsrepo/290/29055967002/29055967002.pdf>
- Schuuman, h. (2014). *promoción de la calidad para mejorar la competitividad. mercado de América Latina*. obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12118/0/65169190_es.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Soledad aguirre garcía, gloria aparicio de castro. (2014). la gestion de la calidad y el marketing interno como factores de competitividad en empresas de servicios: el caso de empresas vascas de servicios con gestion avanzada. obtenido de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/7045/cdg_222.pdf?sequence=1
- Suñol, s. (2006). *Aspectos teóricos de la competitividad*. obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>
- Torres, f. p. (2017). *Gestion de calidad y competitividad del mercado san pedro cusco-2017*". obtenido de <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/uaustral/28/pillco%20torres%2c%20franklin.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Vasco, u. d. (2016). Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del management. *repositorio*.
- Villanueva, s. d. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir*. obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/calidad_competitividad_valderrama_villanueva_sandy_dayana.pdf?sequence=1&isallowed